

Voorwoord



10 JAAR PIV

In 2007 ging de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) haar tiende levensjaar in en dat nodigt natuurlijk uit tot een terugblik.

Heeft het PIV in die tien jaar een bijdrage geleverd aan de verbetering van de behandeling van letselschaden in Nederland? Ik ben zo vrij deze vraag met een JA te beantwoorden.

In de eerste plaats hebben wij er veel aan gedaan om de kwaliteit bij verzekeraars te stimuleren.

Niet alleen hebben wij door middel van bijvoorbeeld het PIV-Kennisnet, opleidingen, studiedagen en het PIV-Bulletin onze achterban in de gelegenheid gesteld hun kennisniveau te optimaliseren, ook de PIV Audits en de Tevredenheidonderzoeken hebben hen een spiegel voorgehouden. Deze spiegel levert een steeds mooier beeld op.

Bij al deze projecten heeft het PIV - onder het motto “*voor ons en door ons*” - kunnen putten uit de ervaring en kennis van velen werkzaam bij verzekeraars, expertisebureaus en in de advocatuur. Zonder deze inbreng waren we niet zo ver gekomen.

Naast de functie als kenniscentrum voor onze eigen achterban hebben wij ons ook uitdrukkelijk laten gelden als initiatiefnemer van allerlei eigen projecten dan wel het intensief participeren in activiteiten van anderen om de schaderegeling op een hoger peil te brengen.

Dit heeft niet alleen geleid tot veel door ons geïnitieerd wetenschappelijke onderzoek, maar ook tot de PIV-Overeenkomst buitengerechtelijke kosten en de Gedragscode Behandeling Letselschade, om maar eens wat te noemen.

Kunnen we na tien jaar rustig achterover leunen?

Deze vraag moet met een NEE worden beantwoord. We zijn op de goede weg, maar nog niet bij het einddoel: een zo optimaal mogelijke regeling van personenschade, uitgedrukt zowel in snelheid en transparantie als in een gevoel bij slachtoffers dat zij serieus worden genomen en dat hen recht wordt gedaan.

Naast het PIV zal ook het Nationaal Platform Personenschade (NPP) hier een belangrijke aanjagende rol moeten vervullen. Als ‘hoeder’ van de gedragscode zijn zij daarvoor ook de aangewezen instantie.

Ook (organisaties van) belangenbehartigers hebben hier een grote taak. Bij hen gaat het immers eveneens om kwaliteit. Het keurmerk is een goede stap.

Belangenbehartigers moeten wel hun eigen belangen en die van het slachtoffer goed onderscheiden. Deze lopen helaas niet altijd parallel.

In de komende jaren zal het PIV zich blijven inspannen; primair om de eigen achterban scherp te houden. Daarnaast rekenen wij op de medewerking vanuit belangenbehartigers en slachtofferorganisaties om - met respect voor ieders positie - nog een aantal stappen te maken.

Aan ons zal het niet liggen!

April 2008,
Theo Kremer, directeur



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Meten is weten | 4 |
| 2. Discussies over buitengerechtelijke kosten: verwijtbaar of vermijdbaar? | 7 |
| 3. Het medisch traject: een hele operatie | 10 |
| 4. Het PIV als kenniscentrum | 12 |
| 5. PIV en Opleidingen | 16 |
| 6. Kwaliteit | 18 |
| 7. Organisatie | 20 |

Bijlagen

| | |
|---|----|
| 1. Deelnemers PIV per 31 december 2007 | 21 |
| 2. Samenstelling vaste PIV organen per 31 december 2007 | 22 |



1. Meten is weten

Gedragscode Behandeling Letselschade

Met ingang van 1 januari 2007 is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) van toepassing.

Vrijwel alle verzekeraars hebben de code ondertekend.

Het PIV is verheugd dat - medio 2007 - het Nationaal Platform Personenschade (NPP) zich heeft opgeworpen als de in de code bedoelde permanente organisatie.

Als neutrale en deskundige organisatie is het NPP daar bij uitstek voor geschikt. De wel eens in kringen van slachtofferadvocaten gehoorde veronderstelling dat het NPP "een verzekeraarclub" is moet dan ook met kracht worden verworpen. Kennelijk is er in die kringen een grote angst dat de doelstellingen van het NPP (vooral een verdere normering van de personenschade afhandeling) een succes wordt, maar dat terzijde.

Verzekeraars hebben in 2007 veel gedaan om de toepassing van de code succesvol te laten verlopen.

Het PIV heeft daarbij in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars zoveel mogelijk een faciliterende rol gespeeld, bijvoorbeeld door het organiseren van themamiddagen en het stimuleren van het volgen van cursussen over het Harvard-model.

Ook heeft het PIV het werken met digitale behandelplannen gestimuleerd, omdat het gebruik daarvan veel voordelen biedt. In de eerste plaats is het voor de schadebehandelaar een ideaal sturingsinstrument, dat hem tijdig waarschuwt wanneer bepaalde in de code vastgelegde termijnen niet worden gehaald. Dit geldt natuurlijk ook voor de belangenbehartigers.

Voor het slachtoffer biedt het systeem de mogelijkheid op elk gewenst moment inzicht te krijgen in de status en vorderingen van de schaderegeling.

Verzekeraars zullen slachtoffers in daarvoor in aanmerking komende zaken een toegangscode geven, zodat het proces volledig transparant wordt.

Ook voor hen is meten immers weten.

Een ander voordeel van digitale behandelplannen en daaraan gekoppelde dossiers is het vergaren van cumulatieve informatie over de naleving van de code. Dit is van belang voor zowel de betrokken verzekeraar als het NPP, de 'hoeder' van de code.

Wanneer zou blijken dat bepaalde in de code opgenomen termijnen gemakkelijk worden gehaald, moet de lat hoger worden gelegd.

Behalve de evaluatie van de code hebben verzekeraars ook andere meetinstrumenten ontwikkeld; het gaat dan om de PIV Audit (hierop wordt in hoofdstuk 6 nader ingegaan), het PIV Tevredenheidonderzoek en de CVS-enquête langlopende verkeersletselschade.

Tevredenheidsonderzoek

Het PIV heeft in 2007 bij het Tevredenheidonderzoek voor een andere weg gekozen. Werden vroeger personen benaderd van wie het letselschade dossier al enige tijd geleden was afgerond, vanaf 2007 wordt direct na de eindafwikkeling een vragenlijst aan het slachtoffer verzonden.

Dit leidt tot een aanzienlijk hogere respons, zoals blijkt uit onderstaande tabel.

Om de respons te stimuleren is in 2007 door de deelnemende verzekeraars € 5 per ingevulde vragenlijst gedoneerd aan Slachtofferhulp Nederland. In totaal gaat het om ongeveer € 10.000. Dit bedrag zal door ons - in verband met het tienjarig bestaan van het PIV in 2008 - worden aangevuld tot € 15.000.



drs. C. Blom, secretaris NPP

Stichting Personenschade
Instituut van Verzekeraars

Het PIV-tevredenheidsonderzoek onder behandelde slachtoffers

De laatste jaren heeft de PIV een aantal onderzoeken uitgevoerd om de kwaliteit van de schadebehandeling te verbeteren. Het PIV-tevredenheidsonderzoek is een van deze onderzoeken. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe slachtoffers tevreden zijn over de schadebehandeling die zij hebben ontvangen.

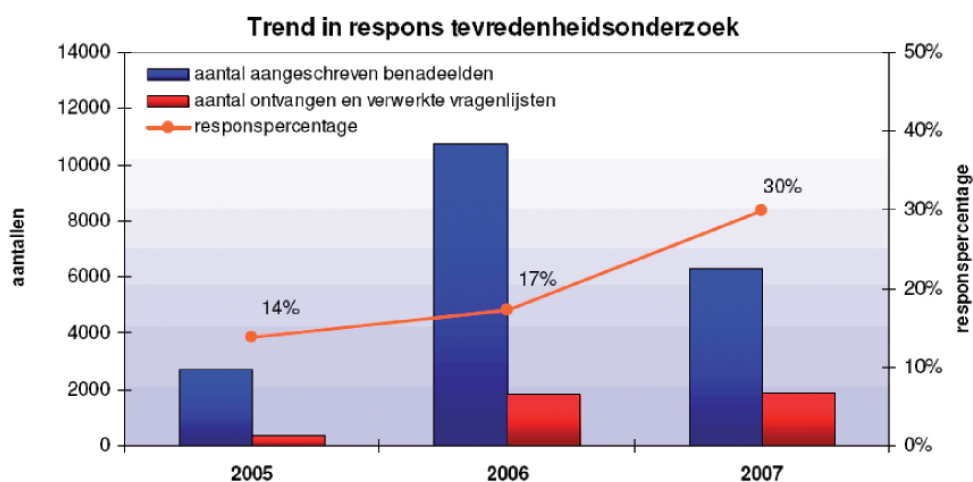
Het slachtoffer van vandaag is de klant van morgen?

Meer dan 80% van de behandelde slachtoffers geeft aan dat de wijze waarop het letselschade dossier wordt afgehandeld invloed heeft op de keuze voor een verzekeraar in de toekomst.

De laatste jaren heeft de PIV een aantal onderzoeken uitgevoerd om de kwaliteit van de schadebehandeling te verbeteren. Het PIV-tevredenheidsonderzoek is een van deze onderzoeken. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe slachtoffers tevreden zijn over de schadebehandeling die zij hebben ontvangen.

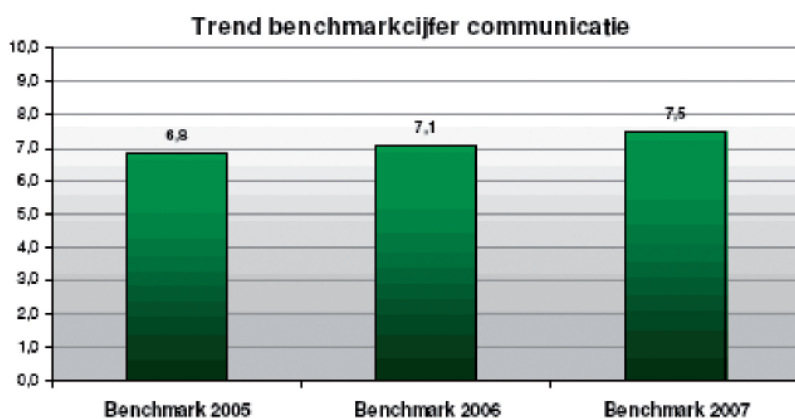
1. Is er tijd voor slachtoffers om te reageren op het onderzoek?
2. Is er voldoende informatie beschikbaar om de schade te reguleren?
3. Is er voldoende informatie beschikbaar om de schade te reguleren?

Respons



Het onderzoek richt zich - naast een cijfer voor de totale schadebehandeling - op een viertal deelonderwerpen: informatieverstrekking, schadebehandeling, communicatie en doorlooptijden. Voor deelnemende verzekeraars is dit een ideaal benchmark instrument, het PIV is vooral geïnteresseerd in de trend die uit de totaalrapportage naar voren komt. Over de periode 2005/2007 is namelijk sprake van een erg positieve ontwikkeling. Het eindcijfer is gestegen van 6,7 naar 7,3.

Niet alleen het eindcijfer; op alle deelgebieden werd hoger gescoord. Zie bijvoorbeeld de trend bij communicatie in onderstaande tabel.



Hieruit blijkt dat verzekeraars er veel aan doen om de schadebehandeling te optimaliseren; door de werking van de GBL kan dit in de toekomst alleen nog maar beter worden.

Langlopende dossiers

Omdat verzekeraars vaak wordt verweten stelselmatig in letselschadedossiers te traineren, is een paar jaar geleden besloten onderzoek te doen naar de omvang van de langlopende verkeersletselschaden, uitgedrukt in een percentage van het totale aantal meldingen in dat jaar.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS); een onderdeel van het Verbond van Verzekeraars.

Het PIV was behulpzaam bij het opstellen van de format voor de vragen.

Ook hier is goed nieuws te melden: wederom is sprake van een positieve trend: Uit het in 2005 gehouden onderzoek bleek dat 4,2% van de letselschaden na vijf jaar nog niet was afgewikkeld.

De meting van 2006 (peildatum 31 december 2005) gaf aan dat dit nog slechts 3,5% was.

Uit het medio 2007 gehouden onderzoek (peildatum 31 december 2006) komt naar voren dat dit percentage is gedaald naar 2,5. Bij dit onderzoek werd ook voor de eerste keer gevraagd hoeveel dossiers na vier jaar nog niet waren afgewikkeld. Dit betreft slechts 3,6%.

Verzekeraars zijn dus een jaar opgeschoven en meer dan 95% van de schades wordt dus binnen vier jaar afgewikkeld; hoezo traineren?

Bovendien kunnen er heel plausible redenen zijn waarom een zaak na vier jaar nog niet is afgewikkeld. Dit kan bijvoorbeeld gelegen zijn in het nog niet bereikt zijn van een medische eindtoestand. Ook kunnen partijen besloten hebben hun zaak aan de rechter voor te leggen.

Het is dus zeker niet zo dat in alle na vier jaar nog niet afgewikkelde zaken met een beschuldigende vinger naar verzekeraars moet worden gewezen.

Integendeel; in sommige zaken is de reden juist gelegen in een overvragen door (de belangenbehartigers van) het slachtoffer.

Uit onderstaande tabel is nog een andere positieve trend af te leiden en wel dat in oudere zaken elk jaar weer een fors deel alsnog wordt afgewikkeld.

Van de eind 2004 nog openstaande zaken uit 1999 was eind 2006 immers meer dan tweederde deel alsnog geregeld.

Meten is weten en als dat weten een positieve trend inhoudt leidt dit bij iedereen tot tevredenheid.

Tabel 2 *Aantal openstaande verkeersletselschaden dat nog niet is afgehandeld met het slachtoffer*

| schadejaar | percentage verkeersletselschaden die niet zijn afgehandeld met slachtoffer | | |
|------------|--|-------------|-------------|
| | meting 2005 | meting 2006 | meting 2007 |
| | % | % | % |
| 2002 | n.v.t. | n.v.t. | 3,6 |
| 2001 | n.v.t. | n.v.t. | 2,5 |
| 2000 | n.v.t. | 3,5 | 1,6 |
| 1999 | 4,2 | 2,8 | 1,3 |
| 1998 | 3,1 | 2,4 | 1,1 |
| 1997 | 2,2 | 1,8 | 0,8 |
| 1996 | 1,8 | 1,4 | 0,8 |
| 1995 | 1,4 | 0,9 | 0,5 |
| 1994 | 1,1 | 0,6 | 0,4 |
| 1993 | 1,0 | 0,6 | 0,3 |
| 1992 | 0,8 | 0,5 | 0,2 |
| 1991 | 0,9 | 0,4 | 0,3 |
| 1990 | 1,5 | 0,2 | 0,3 |

2. Discussies over buitengerechtelijke kosten: verwijtbaar of vermijdbaar?

Negatieve invloed

Gedurende het gehele bestaan van het PIV is het onderwerp vergoeding van buitengerechtelijke kosten (BGK) een hot item geweest, waar in elk jaarverslag wel iets over is opgenomen.

Niet alleen gaat het bij de schadepost BGK om een steeds hoger bedrag (naar schatting is dit in 2007 ongeveer tweehonderd miljoen), discussies over deze schadepost hebben ook een negatieve invloed op het regelingsklimaat van de schade van het slachtoffer.

Nu steeds meer geaccepteerd wordt dat het slachtoffer bij deze schaderegeling centraal moet staan mag dit niet worden verstoord door discussies over de nota van de belangenbehartiger.

Kortom, als er één schadepost zou moeten worden genormeerd is het wel de BGK, omdat daarvan een dubbel effect mag worden verwacht.

De ervaringen met de PIV-Overeenkomst BGK hebben dit ook bewezen.

Om wat meer inzicht te krijgen in de omvang van de BGK en de ontwikkelingen bij de door belangenbehartigers gehanteerde uurtarieven heeft het PIV begin 2007 prof. Michael Faure (Universiteit Maastricht) de opdracht gegeven hier nader onderzoek naar te doen.

Resultaten onderzoek Faure

In dit onderzoek - Honoraria van belangenbehartigers in letselschadezaken - zijn meer dan duizend schadedossiers (afkomstig van een vijftal verzekeraars) bekeken.

Uit deze dossieranalyse blijkt dat de uurtarieven die belangenbehartigers (als BGK) in rekening brengen bij verzekeraars in de periode 2001/2006 gemiddeld zijn gestegen met circa 24%.

Pikant detail hierbij is dat de grootste stijging (ongeveer 7%) zich voordeed in 2002, wellicht niet geheel toevallig het jaar van de invoering van de euro.

In dezelfde periode bedroeg het inflatiecijfer 9,79% en het indexcijfer van de cao-lonen 10,82%.

Het basisuurtarief van curatoren is in dezelfde periode met 12,81% gestegen.

Het gemiddelde uurtarief dat aan belangenbehartigers in 2006 werd betaald lag op € 185,90; dat van de curator was € 172.

Ook de stijging van de uurtarieven van andere bij het letselschadeproces betrokken deskundigen (zoals medisch adviseurs en arbeidskundigen) is veel lager dan die van belangenbehartigers.

Dit is een ontwikkeling die natuurlijk niet kan door gaan en één van de redenen dat er op dossierniveau nog zo vaak geschillen zijn over de vraag in hoeverre de gevorderde BGK redelijk zijn.

Met Faure is het PIV van mening dat het gebrek aan marktwerking een belangrijke oorzaak is voor deze forse stijging.

Bij de keuze van het slachtoffer voor welke belangenbehartiger hij kiest speelt het tarief niet of nauwelijks een rol; gesteld zal worden dat deze kosten toch wel door de verzekeraar zullen worden vergoed.

Uit het onderzoek van Faure blijkt tevens dat de stijging van de tarieven van de niet-advocaten sterker is geweest dan die van de advocaten.

Kennelijk is hier sprake van een inhaalslag.

Deze ontwikkelingen zijn op zich al een reden voor normering.

Faure heeft in zijn onderzoek ook gekeken naar het buitenland. Nu moet men



Prof. Faure



met een vergelijking met bijvoorbeeld Duitsland en België uitkijken, omdat er veel verschillen in systemen zijn.

Niettemin is een vergelijking relevant, omdat in beide landen (ook door de wetgever) wordt aangegeven dat een verhaalbaarheid van advocaatkosten noodzakelijkerwijze een systeem van standaardisatie van die kosten vereist. Ook daar wordt dus gestreefd naar een zekere normering.

Het PIV wil met de studie van Faure de wens tot normering van BGK extra kracht geven.

Het onderzoek moet worden beschouwd als de eerste wetenschappelijk studie over BGK. Er is een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de belangrijkste rechts-economische literatuur betreffende kostenveroordeling en BGK in letselschadezaken. Op de website van het PIV is zowel het rapport als een samenvatting daarvan te vinden.

Normering

Ten aanzien van de normering van BGK biedt de PIV-Overeenkomst volgens ons de beste mogelijkheid. Uit het onderzoek van Faure kan worden afgeleid dat het daarbij om een reële vergoeding gaat.

Onderstaande tabel - waarbij aan de ene kant de procentuele vergoedingen volgens de PIV-Overeenkomst zijn opgenomen en aan de andere kant de werkelijke betaalde BGK (op basis van voornoemd dossieronderzoek) - geeft daarvoor het bewijs.

| Schadebedrag (€) | PIV staffel (%) | Rapport Faure (%) |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Onder 5000 | 67 | 69 |
| Tussen 5000 en 10.000 | 38 | 41 |
| Tussen 10.000 en 25.000 | 26 | 25 |
| Boven 25.000 | 16 | 15 |

Het is verheugend dat voor de PIV-Overeenkomst steeds meer belangstelling bestaat.

Voor het slachtoffer biedt dit de zekerheid dat schadevergoeding volledig aan hem ten goede komt.

Voor belangenbehartigers is het voordeel dat zij - door de bijbehorende voorschotregeling - veel lagere debiteurenstanden krijgen.

Voor verzekeraars is het voordeel dat de transactiekosten - door minder discussie - lager worden.

Voor allen is er het grote voordeel dat men zich bij de schaderegeling volledig kan concentreren op de schadevergoeding aan het slachtoffer.

Uiteraard zijn ook andere vormen van normering denkbaar (en ook al in de praktijk aan de orde).


Dit juicht het PIV toe onder het motto "*beter een andere normering, dan geen normering*".

Het onderzoek van Faure kan in ieder geval leiden tot nadere normering van uurtarieven van belangenbehartigers.

Hierbij kunnen bijvoorbeeld twee tarieven worden afgesproken: één voor lichtere en één voor de zwaardere zaken.

Voorkomen moet echter worden dat er nieuwe discussies ontstaan over de vraag





of een zaak nu licht is of zwaar. Objectieve normen (bijvoorbeeld de periode van arbeidsongeschiktheid) zijn voorhanden.

Vervolg

De praktijk is nu aan zet. Van de rechter mogen geen algemene normen worden verwacht op het gebied van de redelijkheidstoets; daarvoor is het te casuïstisch van aard.

De wetgever zal evenmin staan te popelen om hier iets te doen. De terughoudendheid om nadere wetgeving op te stellen over de (on)mogelijkheden van no cure no pay is hiervoor een aanwijzing.

Vastgesteld moet worden dat het aan zowel verzekeraars als belangbehartigers te wijten is dat er nog zo vaak discussies over BGK ontstaan; in de ene zaak wat door de verzekeraar in een andere zaak wat meer door de belangenbehartiger.

Deze discussies kunnen echter grotendeels vermeden worden. Het zou pas echt aan de branche te verwijten zijn als we de mogelijkheden onbenut laten.

Het PIV ziet het als zijn taak hier een sturende rol te vervullen, met als credo:

“Vanaf 2009 geen BGK-discussies meer!”


3. Het medisch traject: een hele operatie

Dit opschrift was ook de titel van de op 28 maart 2008 gehouden PIV Jaarconferentie. En niet zonder reden. Het medisch traject is vaak een moeizaam gebeuren in een letselschadezaak, waarbij telkens (over en) weer dezelfde discussies worden gevoerd door de verzekeraar en de belangenbehartiger. Kernvraag bij deze discussies is hoe zou het met het slachtoffer zou zijn gegaan zonder ongeval: de causaliteit tussen ongeval en klachten. Zou hij dan dezelfde klachten hebben gekregen die hij nu heeft? En zo ja wanneer. Complicerende factor is dat het onderscheid tussen de medische causaliteit en de juridische causaliteit (die ruimer is). Op drie punten wordt de discussies binnen het medisch traject vaak toegespitst: a. welke informatie moet het slachtoffer aan de verzekeraar melden; b. de communicatie tussen de medische adviseur en zijn opdrachtgever en hun onderlinge communicatie; en c. het inschakelen van medische experts.

Informatie

In de letselschadepraktijk wordt dat doorgaans de ‘patiëntenkaartdiscussie’ genoemd. Verzekeraars moeten hierbij enige terughoudendheid betrachten. Het mag niet zo zijn dat altijd om die kaart gevraagd wordt onder het motto “*niet geschoten, altijd mis*”. Er moet sprake zijn van proportionaliteit, met andere woorden: naar mate het slachtoffer een hogere schadevergoeding claimt dan wel voor een langere tijd, zal de verzekeraar meer van hem willen weten over zijn gezondheidstoestand voor het ongeval. Dit hoeft niet terug te gaan tot zijn jeugd, maar een periode van bijvoorbeeld vijf jaar voor het ongeval moet als redelijk worden gezien. De verzekeraar kan voor de hieraan voorafgaande periode met gerichte vragen volstaan. Deze discussie speelt vooral in zaken met een medisch niet-objectiveerbaar letsel (bijvoorbeeld whiplash), waarbij er een vrij algemeen klachtenpatroon is. Het PIV is van mening dat in ieder geval de dossiers van de medisch adviseur van de belangenbehartiger en van de verzekeraar dezelfde informatie moeten bevatten. Niet alleen over de situatie vóór het ongeval, maar ook die van na het ongeval. Ook kunnen - los van het ongeval staande - gebeurtenissen optreden die van invloed zijn op iemands vermogen tot werken. Zolang de schaderegeling niet is afgerond, zal de verzekeraar daar eveneens rekening mee moeten houden. Vanuit de zijde van belangenbehartigers wordt wisselend gedacht over het overleggen van de patiëntenkaart aan de medisch adviseur van de verzekeraar. Er is een groep die daar volstrekt geen moeite heeft, maar er is ook een (grotere?) groep die dat wel heeft. Daarbij worden vaak twee argumenten gebruikt. In de eerste plaats de constatering dat van een slachtoffer - dan wel zijn belangenbehartiger - niet mag worden verwacht dat hij informatie overlegt die erg nadelig kan zijn voor de omvang van de schadevergoeding. Ook de afwegingen recht op privacy en recht op informatie spelen een rol. Wat betreft de proportionaliteit moet hier naar de mening van het PIV het tweede belang het zwaarste wegen. Dit is regelmatig door de rechtspraak bevestigd, hoewel niet altijd gelijklopend. Het wachten is op een principiële uitspraak van de Hoge Raad over dit onderwerp. In de tweede plaats is er de angst dat de patiëntenkaart bij de verzekeraar “*door het gebouw*” gaat zwerven en dat het slachtoffer in de toekomst zou schaden, als





hij bijvoorbeeld zelf een verzekering wil afsluiten waarbij zijn gezondheid een medebepalende factor is voor acceptatie dan wel premiehoogte. Verzekeraars moeten garanties geven dat dit niet gebeurt. Door een - onder auspiciën van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij ter bevordering van de Geneeskunst (KNMG) staande - visitatiecommissie zou dit kunnen worden getoetst.

Communicatie

Steeds vaker proberen belangenbehartigers hun gelijk te halen door medische adviseurs van verzekeraars voor de tuchtrechter te “slepen” overigens met wisselend succes.

Vaak gaat het daarbij om de inhoud van het advies dat de deze medisch adviseur geeft aan de schadebehandelaar.

Het Centraal Medisch Tuchtcollege heeft hierover in een tweetal zaken in 2007 een aantal belangwekkende uitspraken gedaan en ‘de praktijk’ opgeroepen normen op te stellen waaraan een medisch advies moet voldoen.

Als reactie daarop heeft het PIV de Vereniging van medisch adviseurs in particuliere verzekeringszaken (GAV) opgeroepen het initiatief te nemen en - daar dit bij uitstek een gecombineerd medisch/juridisch onderwerp is - aangeboden mee te denken.

Vooralsnog heeft de GAV met dit doel een interne werkgroep ingesteld. Het is wel van belang dat ook voor belangenbehartigers optredende medisch adviseurs daarbij worden betrokken.

In ieder geval moet een advies zodanig worden opgesteld dat de inhoud ook begrijpelijk is en toetsbaar is door het slachtoffer zelf (en zijn belangenbehartiger).

Het PIV rekent erop dat deze discussie in 2008 wordt afgerond. Het zou mooi zijn als ook wordt meegenomen dat de adviezen van medische adviseurs over en weer beschikbaar zijn: dit zou de transparantie zeer ten goede komen.

Expertise

Wat betreft de inschakeling van medische experts is de laatste jaren voortgang geboekt. Zeker als het gaat om de daarbij te hanteren vraagstellingen. Alle eer komt toe aan de Interdisciplinaire Werkgroep van Medische Deskundigen (IWMD), onder de bezielende leiding van prof. Arno Akkermans. In deze werkgroep draagt het PIV uiteraard ook zijn steentje bij.

Het is verheugend te constateren dat ook de rechter steeds vaker gebruik maakt van de vraagstellingen van de IWMD.

Nog steeds is er discussie over de vraag welke expert moet worden ingeschakeld. Ook op dit punt zijn er goede initiatieven om te komen tot een register van deskundigen, waar kwaliteitseisen aan zullen worden verbonden.

Al een aantal jaren geleden hebben de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) en het PIV hiertoe het initiatief genomen in de vorm van de stichting Opleiding en registratie van medische deskundigen (het Ormed-project).

Uiteindelijk heeft Ormed zich aangesloten bij een landelijk initiatief vanuit het ministerie van Justitie, waarbij het gaat om een veel ruimer register dan alleen van medici. Hoewel men is begonnen met in strafprocedures optredende deskundigen, zal dit project spoedig in een ruimer kader worden voortgezet, waarbinnen ook de medische experts worden meegenomen.

Ging de discussie voorheen vaak over de persoon van de in te schakelen expert, sinds de nieuwe Richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Neurologen

(NVvN) op het gebied van whiplash zal deze discussie zich nu uitbreiden naar het vakgebied van de expert.

De neurologenvereniging heeft immers aangeven op het gebied van het post-whiplashsyndroom geen functieverliespercentage meer te kunnen aangeven.

Dit zal naar verwachting - althans zijdens belangenbehartigers - de belangstelling voor neurologische expertises doen afnemen.

De vraag is wie dan wel? Moet dat de verzekeringsarts of de revalidatiearts zijn? Of toch maar de psychiater? De tijd zal het leren.

Verzekeraars zullen wellicht nog wel naar de neuroloog willen gaan en ook de psychiater zal niet buiten beeld blijven. Daarbij is de gedachte dat een op een specifiek vakgebied gerichte arts ook meer toegevoegde waarde heeft dan een 'algemene' arts (zoals een verzekeringsarts).

De belangrijkste vraag is of het altijd wel zo nodig is om een medische expertise uit te voeren. Een zekere terughoudendheid (van beide partijen!) zou hier niet misstaan, met het slachtoffer als de grote winnaar.

4. Het PIV als kenniscentrum

Naar een nieuw PIV-Kennisnet

Het PIV-Kennisnet heeft zich een belangrijke plaats verworven bij letselschadebehandelaars, managers, medisch adviseurs en anderen die zich bij verzekeraars met personenschade bezig houden. Ruim vijftienhonderd mensen hebben toegang tot deze besloten site.

De dagelijkse nieuwsberichten worden veel gelezen. Om het zoekstelsel nog beter en eenvoudiger te maken, werkt het PIV aan een complete vernieuwing van het Kennisnet. Met gebruikmaking van de nieuwste technieken wordt het zoekstelsel vernieuwd en alles zal een nieuwe, frisse vormgeving krijgen.

Technische Commissie (TC)/Denktank TC

Ontwikkelingen op het gebied van personenschade vormen een belangrijk aandachtsgedebied voor het PIV als kenniscentrum. Nieuwe jurisprudentie kan leiden tot een andere aanpak of beoordeling van claims. Het PIV heeft hierin een adviserende rol richting deelnemende verzekeraars. Om zo goed mogelijk in te spelen op vragen en behoeften, heeft het PIV een kleine Technische Commissie gevormd. Deze wordt ondersteund door een grotere denktank. Beide organen bestaan uit vakspecialisten.

Binnen deze twee groepen wordt gezocht naar oplossingen van problemen en antwoorden op vragen die aan het PIV worden voorgelegd.

PIV-Overeenkomst buitengerechtelijke kosten 2007

In 2007 is de PIV-Overeenkomst buitengerechtelijke kosten (BGK) herzien en verbeterd. Het uitgangspunt en de achterliggende gedachte zijn hetzelfde gebleven: de verzekeraar en de belangenbehartiger sluiten een overeenkomst waarin is bepaald dat de hoogte van de BGK is gerelateerd aan het schadebedrag. De gedachte hierachter is: minder discussie leidt tot een betere, soepeler schaderegeling waarbij alle partijen - verzekeraar, belangenbehartiger en slachtoffer - zijn gebaat.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de overeenkomst uit 2004 komen voort uit de behoefte van verzekeraar en belangenbehartiger om enerzijds de overeenkomst eenvoudiger te maken en anderzijds meer zaken onder de overeenkomst te laten vallen. Dit laatste is bereikt door de overeenkomst van toepassing te laten zijn op alle zaken tot € 75.000 en tot € 100.000 of € 250.000 indien partijen dat willen. Voorheen gold de overeenkomst tot een bedrag van € 45.000. De overeenkomst is eenvoudiger geworden doordat geen tussentijdse nota's meer hoeven te worden ingediend: in iedere zaak wordt een voorschot van € 5000 betaald en in bepaalde gevallen nog een aanvullend voorschot. Bij de eindafwikkeling wordt dit bedrag aangevuld door de verzekeraar of gedeeltelijk teruggestort door de belangenbehartiger. Daarnaast vallen alle werkzaamheden die de belangenbehartiger in een zaak verricht onder het bedrag en is er geen afzonderlijke vergoedingsregeling voor werkzaamheden die betrekking hebben op de aansprakelijkheidsvraag en op re-integratie. Zowel de aangesloten verzekeraars als de belangenbehartigers zijn positief over de nieuwe overeenkomst.

Het onderzoek van Prof. Faure (zie ook p. 7) laat zien dat de bedragen die op basis van de PIV-staffel worden betaald nog steeds goed aansluiten bij de bedragen die over het algemeen in letselzaken worden betaald.

In de PIV-Overeenkomst wordt niet uit het oog verloren dat de manier van schadebehandeling geen vast gegeven is, maar mee gaat met zijn tijd. De Gedragscode Behandeling Letselschade zal er naar verwachting toe leiden dat meer werkzaamheden - en dus meer BGK - in de aanvang van een zaak worden



gemaakt, terwijl aan de andere kant zaken juist vlotter worden afgewikkeld. Wanneer inderdaad zou blijken dat er verschuivingen plaatsvinden, moeten ook de bedragen van de PIV-staffel worden aangepast.

Om in te spelen op de verschuiving in werkzaamheden en kosten is als overgangsbepaling in de overeenkomst opgenomen dat in zaken die conform de gedragscode worden behandeld € 500 extra wordt betaald. Na verloop van tijd zal worden bekeken of hiermee recht wordt gedaan aan de mogelijke extra werkzaamheden.

PIV Jaarconferentie 2007

“Hoe overleef ik ... de letselschaderegeling?” was de vraag die diverse inleiders zich op 27 maart stelden tijdens onze zevende jaarconferentie, gehouden in Musis Sacrum te Arnhem.

Mevrouw Kastelein - bijzonder hoogleraar gezondheidsrecht, Radboud Universiteit Nijmegen en advocaat bij KBS Advocaten - gaf enkele survival tips voor het medische traject: pas de gedragscode toe; *equality of arms* geldt ook voor inzage in de patiëntenkaart; zorg bij civiele zaken voor een leidraad voor deskundigen; en verbeter snelheid en deskundigheid.

In een ‘driegesprek’ onder leiding van dagvoorzitter Tom van ’t Hek gingen Jaap Smit - directeur Slachtofferhulp Nederland - als voorstander, slachtofferadvocaat Martin de Witte - Sap Advocaten - als tegenstander en PIV directeur Theo Kremer (voorstander) in discussie over de gedragscode.

Ton Hartlief - hoogleraar privaatrecht, Universiteit Maastricht - legde de aanwezigen uit hoe zij het best het ‘juridisch steekspel’ konden overleven. Hij stond stil bij de problemen waar men tegenaan loopt bij het vaststellen van de schade, rekening houdend met goede en kwade kansen en toonde zich in schadegevallen, waarin de toekomst zich moeilijk laat schatten, een voorstander van normering.

Twee rechters van rechtbank Den Haag - de dames Willink en Hoekstra - vertelden over hun goede ervaringen met een geheel nieuwe aanpak van letselzaken, waarbij in alle zaken een comparitie voor de meervoudige kamer wordt gehouden. Voorafgaand aan de comparitie moeten partijen zorgen dat iedereen over alle stukken beschikt. Tijdens de comparitie, waarbij alle partijen aanwezig en vooral ook het slachtoffer zelf, worden aan de partijen gerichte vragen gesteld. In veel gevallen lukt het om - soms na enkele schorsingen - tot een schikking te komen, zodat jarenlang procederen wordt voorkomen.

De dag werd afgesloten door futuroloog Kamphuis die op zeer relativerende wijze de aanwezigen liet inzien dat, wat zij ook doen, altijd door de steeds sneller voortschrijdende technologie zullen worden ingehaald.

Tussen de inleidingen door konden de bijna vierhonderd aanwezigen discussiëren in groepjes. Aan de aanwezigen was gevraagd met aanbevelingen te komen ter verbetering van het proces van de schaderegeling. Een goede kwantitatieve en kwalitatieve bezetting bij verzekeraars scoorde hier hoog.





PIV-Bulletin

In 2007 zagen zeven bulletins het licht. Deze edities bevatten een breed scala aan onderwerpen als mediation, buitengerechtelijke kosten, zelfstandigen zonder personeel, aansprakelijkheid van scholen (onder andere voor pesten), regres, wettelijke rente, medische aansprakelijkheid, exoneratie, regres, de WAM en verjaring. Omdat dit het eerste jaar was waarin verzekeraars zich zouden houden aan de gedragscode, werd dit onderwerp verschillende keren opgepakt. Er werd een begin gemaakt met een cyclus over kop/staartbotsingen en de factor delta v. Naar aanleiding van een aantal artikelen en columns waren de schriftelijke discussies af en toe niet van de lucht. Dat is alleen maar goed. Hetzelfde geldt voor het feit dat steeds meer auteurs uit de markt kopij aanleveren.

5. PIV Opleidingen

Permanente Educatie

Leergang Licht Letsel (LI) - NIBE-SVV

In 2007 is de leergang Licht Letsel met veertien cursisten voor de derde keer van start gegaan. De cursisten zullen de leergang begin 2008 afronden met het praktijkexamen.

De leergang LI maakt onderdeel uit van het PIV Opleidingshuis en is geschikt voor aankomende schadebehandelaars en -regelaars bij verzekeraars en schade-regelingsbureaus. Tijdens de opleiding leert de cursist op praktijkgerichte wijze de basiskennis van schadebehandeling bij licht letsel met de daarbij behorende communicatieve vaardigheden. Zowel kennis als vaardigheden komen in de opleiding uitgebreid aan bod.

Leergang Middelzwaar letsel (Mzl) - OSR Juridische Opleidingen

Achtentwintig cursisten hebben in 2007 de opleiding met succes afgerond. Zij ontvingen eind juni hun welverdiende diploma. Bij de uitreiking was - naast docenten - ook een aantal mentoren aanwezig. De mentor speelt een belangrijke rol bij de opleiding Mzl. Hij geeft de cursist gedurende de hele opleiding regelmatig feedback op de persoonlijke ontwikkeling wat betreft kennis vaardigheden.

De leergang Mzl is in nauwe samenwerking met het PIV ontwikkeld. Het is een praktische en competentiegerichte leergang voor de behandelaars personen-schade van middelzwaar letsel.

Hoewel de leergang al in september 2006 van start is gegaan, staat de Gedragscode Behandeling Letselschade centraal. Het maken van behandelplannen, correcte bejegening van betrokken partijen en onderhandelen op basis van de Harvard methode maken een wezenlijk deel uit van de opleiding. Daarom kan gezegd worden dat de cursisten na een succesvolle afronding van de opleiding 'gedragscodeproef' zijn.

De belangstelling voor de opleiding is groot. In september 2007 is de leergang wederom met twee volle groepen van start gegaan.

Leergang Zwaar letsel (Zwl) - NIBE-SVV/OSR Juridische Opleidingen

In 2007 hebben NIBE-SVV en OSR Juridische Opleidingen hun krachten gebundeld en in nauwe samenwerking met het PIV en vertegenwoordigers uit de branche de module Schade bij Zelfstandigen ontwikkeld. Dit is de eerste module van de leergang Zwl. Schade bij Zelfstandigen is een intensieve module waarbij het lesprogramma zich niet alleen richt op de inhoud van het vak, maar ook op de specifieke competenties die de schadebehandelaar nodig heeft om een schade van een zelfstandige optimaal af te ronden. De module gaat in januari 2008 voor de eerste keer met een volle groep van start. Vanwege de grote belangstelling wordt de module in het voorjaar van 2008 voor de tweede maal aangeboden.

NIBE-SVV/OSR Juridische Opleidingen streven er samen met het PIV naar in het najaar van 2008 de basismodule Toekomstschade en Strategie aan te kunnen bieden. Ook in deze module zullen naast kennis, de vaardigheden centraal staan die nodig zijn een toekomstschade optimaal te kunnen behandelen.



Geslaagd voor Mzl!



"Afgeleid", Janus van den Eijnden, Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten, Den Haag.

Actualiteitencollege 2007

De - primair voor oud-cursisten van de PIV Opleiding voor gevorderde behandelaars en regelaars van personenschade bedoelde - opfriscursus/nascholing vond dit jaar plaats op 2 oktober in Den Haag en op 4 oktober in Utrecht.

Honderd zevenentwintig deelnemers werden door mr. Chris van Dijk - Kennedy Van der Laan Advocaten - up to date gebracht over de belangrijkste jurisprudentie tussen oktober 2006 en oktober 2007. In rap tempo gaf hij een duidelijk inzicht in arresten en vonnissen wat betreft algemene, verkeers- en werkgeversaansprakelijkheid, terwijl ook de aansprakelijkheid wegbeheerder, opstalaansprakelijkheid, asbest, medische aansprakelijkheid, schade van zelfstandigen en buitengerechtelijke kosten aan de orde kwamen.



Professor Arno Akkermans doceerde vervolgens over het medisch traject en gaf inzicht in alles wat voor behandelaars/regelaars 'achter de schermen' gaande is, zoals de Interdisciplinaire werkgroep medische deskundigen' (IWMD), de stichting Opleiding en registratie van medische deskundigen (Ormed) en het Project 'Deskundigenregister ten behoeve van de rechtspleging.



PIV/SRO Studiedag 2007

Op 28 november 2007 vond de studiedag van het PIV Schaderegelingsoverleg (PIV/SRO) plaats in het Golden Tulip Hotel te Amersfoort met als onderwerp "De knelpunten in de letselschaderegeling".

In tegenstelling tot andere jaren waren het niet alleen aansprakelijkheidsverzekeraars die met elkaar van gedachten wisselden. Een aantal belangenbehartigers gaf in een inleiding hun visie op de knelpunten in de letselschaderegeling.

Zo werd onder meer met beelden uit de dierenwereld aangetoond dat verzekeraar en belangenbehartiger lang niet altijd als de spreekwoordelijke kat en hond door het leven moeten gaan, maar vaak heel vriendelijk met elkaar omgaan, als ze elkaar maar kennen.

Een vertegenwoordiger van Slachtofferhulp Nederland riep verzekeraars en belangenbehartigers op te stoppen met elkaar te bestrijden en in plaats daarvan gezamenlijk te opereren ten dienste van het slachtoffer.

Vervolgens werd - aan de hand van zes stellingen - in groepjes gediscussieerd over zaken die verzekeraars en belangenbehartigers vaak verdeeld houden of waar in ieder geval anders tegen werd aangekeken. En de hoogte van de kosten kwam daarbij nu eens niet ter sprake. In het voltallige overleg bleek al ras dat wat door de één werd gezien als zeer gebruikelijke actie voor de ander een bron van irritatie is. En niet zozeer over de inhoud als wel over de manier waarop het plaatsvond. Kortom, een zeer nuttige dag met een begin van respect voor elkaars opvattingen en een bevestiging van het nut van de door het PIV in de toekomst te organiseren 'Letselplaza', een ontmoetingsplaats voor verzekeraars en belangenbehartigers.

6. Kwaliteit

PIV Audit 2007

In 2007 is voor de eerste keer de vernieuwde audit van start gegaan. In de vernieuwde audit is op alle onderdelen de Gedragscode Behandeling Letselschade geïmplementeerd. Hierdoor krijgen verzekeraars inzicht in hoeverre wordt voldaan aan de eisen die de code stelt.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de vorige audit zijn:

- Implementatie van de Gedragscode Behandeling Letselschade;
- Aansluiting van de methodiek op bestaande modellen, bijvoorbeeld het INK-model; en
- Een uitgebreide meting van de prestaties op doorlooptijden, professionaliteit en tevredenheid.

Het nieuwe audit model legt een duidelijke relatie tussen het beleid, de dagelijkse praktijk en de resultaten.

Hoewel in 2007 de implementatie van de gedragscode voor veel verzekeraars centraal stond, hebben toch acht verzekeraars aan de PIV Audit deelgenomen. Uit de resultaten blijkt dat er goede verbeterlagen zijn gemaakt. Een aantal belangrijke termijnen is verkort en de communicatie en informatieverstrekking richting het slachtoffer is verbeterd. Zo wordt na bekendheid van het letsel door de afdeling personschade sneller contact opgenomen met het slachtoffer en wordt sneller een voorschot betaald. Ook wordt sneller een standpunt ingenomen over de aansprakelijkheid en indien dit niet binnen drie maanden mogelijk is, dit beter richting het slachtoffer gemotiveerd.

Dat de audit een succes is, blijkt uit de verbetering van de kwaliteit van de letselschadebehandeling.

PIV Audit Zwaar Letsel

Door verschillende verzekeraars is de wens uitgesproken een inhoudelijke audit op de zwaardere letselzaken te ontwikkelen. Dit zijn juist de zaken die onder de gedragscode vallen, mediagevoelig zijn en waarbij de belangen voor beide partijen groot zijn. Vooral in deze zaken is de inhoudelijke kwaliteit van het proces en de vakinhoud van belang.

De wens vloeit voort uit het feit dat in de huidige audit vooral op procedurele aspecten wordt getoetst.

Voor de ontwikkeling van een audit voor zwaardere letselzaken is er een brainstormgroep samengesteld. Via een pilot wordt in 2008 de wijze van uitvoering op twee manieren uitgetest (in/extern en volledig extern). Afhankelijk van het resultaat zal de uiteindelijke pilot worden ingevuld.

Het streven is in 2008 een audit voor zwaardere zaken te ontwikkelen.



PIV Benchmark Schadelast

In de letselschade worden veel aannames gedaan en vermoedens geuit over de schadelast, zonder dat hierover cijfers bekend zijn. Om inzicht te krijgen in de schadelast en uiteindelijk met betrouwbare cijfers te komen, is in het eerste half jaar van 2007 een pilot traject uitgevoerd voor de PIV Benchmark Schadelast.

De pilot heeft concreet geresulteerd in:

- een bevestiging dat handmatige registratie weinig tijd vergt;
- inzicht in doorlooptijden;
- een indicatie van de markt cijfers met betrekking tot de schadelast; en
- de mogelijkheid deelnemende maatschappijen tot in detail inzicht te geven in de opbouw van hun schadelast in verhouding tot andere deelnemers.





De verkregen informatie is al op een aantal terreinen gebruikt, bijvoorbeeld bij de onderhandelingen met de rechtsbijstandverzekeraars over een nieuw convenant Buitengerechtigde kosten - Letsel.

Gezien de positieve resultaten van de pilot heeft het PIV besloten in 2008 het project PIV Letselschadestatistiek te starten.

7. Organisatie

De PIV staf kan in de verschillende raden, commissies, projectgroepen en werkgroepen rekenen op de actieve en constructieve ondersteuning van ruim tachtig medewerkers van in het PIV deelnemende maatschappijen.

Permanente PIV organen - voor de leden daarvan zie Bijlage 2 - zijn:

- Bestuur;
- Raad van Advies;
- Redactieraad; en
- Technische Commissie.

Bestuur

Drs. H. H. Roozen RA en F. Wansink hebben zich teruggetrokken uit het Bestuur. In hun plaats werden door het Sectorbestuur Schadeverzekering van het Verbond van Verzekeraars benoemd E. M. J. de Cooker - Delta Lloyd Groep - en mr. J. van Leer - Generali.

In de vacature ontstaan door het vertrek van mr. H. P. de Kanter heeft het Sectorbestuur mr. R. Th. Veldhoen - ING Nederland - benoemd.

Raad van Advies

Mr. A. J. van Rooijen heeft zich teruggetrokken uit de Raad van Advies. In zijn plaats heeft het PIV-Bestuur mevrouw mr. A. F. Kramer - Aegon Schade - benoemd.

Mr. A. J. van Iwaarden heeft Univé verlaten en is in dienst getreden van Achmea Personenschade. Het verheugt ons dat hij namens Achmea wederom is benoemd tot lid van de raad. Daar volgt hij mevrouw mr. M Sempel op.

In zijn plaats werd namens Univé G. Strijker benoemd.

Door het aanvaarden van andere werkzaamheden legde mevrouw drs. P. de Veld haar raadsfunctie neer. In de vacature werd F. N. A. Toussaint - Nationale-Nederlanden - benoemd.

Ook mevrouw mr. N. de Geus aanvaardde andere verantwoordelijkheden. In de raad werd zij opgevolgd door de heer R. H. de Groot - Delta Lloyd Groep.

Redactieraad

P. Bekker verliet Van Ameyde Interschade en trad in dienst van Andriessen & Geurst Expertise.

Wij namen afscheid van J. L. M. Misana en zullen zijn ervaring en visie node missen.

Technische Commissie

Na het PIV jarenlang met zijn kennis en ervaring te hebben gesteund, heeft mr. H. W. C. van Wees nu ook zijn laatste functie bij het PIV neergelegd. Hij is opgevolgd door mr. A. J. Baanen - Nationale-Nederlanden.

Het PIV dankt alle personen die uit onze organisatie zijn getreden voor hun inzet en spreekt zijn vertrouwen uit hun opvolgers.

Deelnemers PIV per 31 december 2007

Verzekeraar

1. ABN-AMRO SCHADEVERZEKERING
2. ACHMEA PERSONENSCHADE
3. AEGON SCHADEVERZEKERING
4. AIG EUROPE
5. ALLIANZ NEDERLAND SCHADEVERZEKERING
6. AXA SCHADE
7. BOVEMIJ SCHADE
8. CENTRAMED
9. CHUBB INSURANCE COMPANY
10. DELTA LLOYD SCHADEVERZEKERING
11. ERASMUS
12. EUROPEESCHE VERZEKERING
13. FORTIS CORPORATE INSURANCE
14. FORTIS ASR PERSONENSCHADE
15. GENERALI SCHADE
16. GOUDSE SCHADEVERZEKERINGEN
17. INTERPOLIS SCHADE
18. KLAVERBLAD
19. LONDON VERZEKERINGEN
20. NATIONALE-NEDERLANDEN
21. NEERLANDIA VAN 1880
22. NOORDHOLLANDSCHE VAN 1816
23. OHRA
24. OVO
25. PROTEQ DIRECT
26. REAAL VERZEKERINGEN
27. RIALTO
28. RVS SCHADEVERZEKERING
29. TURIEN
30. TVM
31. UNIGARANT
32. UNIVÉ SCHADE
33. VVAA
34. WAARBORGFONDS MOTORVERKEER
35. WINTERTHUR SCHADEVERZEKERING
36. XL INSURANCE
37. ZLM
38. ZURICH SCHADE

Concern

- DELTA LLOYD GROEP
ACHMEA/INTERPOLIS
- ALLIANZ NEDERLAND GROEP
SNS REAAL
- DELTA LLOYD GROEP
DELTA LLOYD GROEP
FORTIS VERZEKERINGEN NEDERLAND
FORTIS INTERNATIONAL INSURANCE
FORTIS VERZEKERINGEN NEDERLAND
- ACHMEA/INTERPOLIS
- ALLIANZ NEDERLAND GROEP
ING GROEP
- DELTA LLOYD GROEP
- SNS REAAL
SNS REAAL
- ING GROEP
ZURICH SCHADE
- SNS REAAL
- ZURICH GLOBAL CORPORATE BENELUX

Samenstelling vaste PIV organen per 31 december 2007

Staf

J. J. Daniëls, adviseur
Mevrouw mr. R. S. D. Dielen, communicatie & organisatie
Mr. F. Th. Kremer, directeur
Mevrouw J. M. Polman, secretaresse
Mevrouw mr. M. Volker, senior beleidsmedewerker

Bestuur

Mr. ing. R. van Gijzen - Fortis ASR, vicevoorzitter
F. de Jager MBA - London
E. J. M. de Cooker - Delta Lloyd Groep
Mr. E. Schipaanboord - Neerlandia van 1880
Mr. J. van Leer - Generali
mr. R. Th. Veldhoen - ING Nederland
Th. J. H. Woudstra - Achmea Personenschade, voorzitter
Mr. F. Th. Kremer - Stichting PIV, secretaris

Raad van Advies

Mr. P. Balkenende - ZLM
J. J. Daniëls - Stichting PIV
R. H. de Groot - Delta Lloyd Groep
Mr. H. J. den Hollander - Fortis ASR Schade, voorzitter
Mr. A. J. van Iwaarden - Achmea Claims Center
Mevrouw mr. A. F. Kramer - AEGON Schade
J. J. van Leeuwen - De Goudse
Mr. A. E. Santen - Winterthur Schade
M. G. Speelmans - London Verzekeringen, ook namens Allianz Nederland Groep
G. Strijker - Univé Schade
F. N. A. Toussaint - Nationale-Nederlanden
Mr. F. Th. Kremer - Stichting PIV, secretaris

Redactieraad

Mevrouw mr. A. Ales - Fortis ASR Personenschade
P. Bekker - Andriessen & Geurst Expertise
Mr. A. F. J. Blondeel - Fortis ASR Personenschade, voorzitter
Mr. H. van der Hoeven, Allianz Nederland Schadeverzekering
Mr. E. Lantinga - VVAA/Medirisk
Mevrouw mr. C. P. W. M. Mathijssen, Interpolis Schade
Mevrouw mr. M. M. van der Meer - XL Insurance
Mr. S. W. Polak - SNS Reaal Groep
C. Visser - AXA Schade
Mevrouw J. M. Polman - Stichting PIV, secretaris

Technische Commissie

Mr. A. J. Baanen - Nationale-Nederlanden
R. Bergman - Univé Verzekeringen
J. J. Daniëls - Stichting PIV, voorzitter
Mr. P. J. M. Houben - Interpolis Schade
Mr. R. M. Keijzer - Fortis ASR Personenschade
Mevrouw mr. M. Volker - Stichting PIV



PIV staf



Colofon:

Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars
(PIV)

Postbus 93450

NL - 2509 AL Den Haag

Telefoon +31 (70) 3338875

Fax +31 (70) 3338833

Email piv@verzekeraars.nl

Website <http://www.stichtingpiv.nl>

Creatie en realisatie Artmark BNO, Rijswijk

April 2008